

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi relatif mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini dapat mempengaruhi perekonomian dunia. Negara-negara yang berkembang di wilayah Asia Pasifik termasuk Indonesia pada kurun waktu 1999 sampai dengan 2000, yang terlihat bahwa difusi teknologi informasi berkorelasi positif cukup kuat dengan tingkat pendapatan perkapita salah satu ukuran kesejahteraan sebuah negara. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terus berkembang mengakibatkan perubahan pada pola hidup masyarakat. Seperti halnya dalam bidang budaya, perekonomian, pertahanan dan keamanan serta pendidikan. Dengan begitu semua yang berkaitan di dalamnya wajib untuk bersiap dan mengikuti perkembangan yang ada (Rahayu, 2018). Dalam perubahan dibidang ekonomi, kemajuan teknologi informasi ini berdampak pada tatanan keuangan di Indonesia. Kemudahan yang didapatkan saat ini dalam bertransaksi merupakan salah satu akibat dari adanya perkembangan financial technology (fintech). Teknologi Finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2019).

Saat ini, terdapat dua sistem pembayaran yang digunakan di Indonesia yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Pembayaran tunai dilakukan dengan cara menggunakan alat pembayaran berupa uang kartal atau yang sering disebut dengan istilah uang tunai. Pembayaran tunai merupakan sistem pembayaran yang paling sering digunakan. Biasanya, masyarakat menggunakan uang tunai untuk transaksi dengan nominal yang kecil. Hal tersebut yang mengakibatkan terbatasnya penggunaan uang tunai. Uang tunai harus dicetak dan proses pencetakan uang memerlukan biaya yang tidak sedikit sedangkan uang tunai memiliki durasi pemakaian, sehingga sering didengar istilah penarikan uang lama dan penerbitan uang baru. Kelemahan lain dari penggunaan uang tunai adalah kesulitan dibawa dalam jumlah banyak baik dari segi berat

ataupun keamanan uang (Vanesa, 2020). Sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai adalah pembayaran yang sudah tidak memerlukan uang fisik, pembayaran non tunai menggunakan instrumen berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, *bilyet giro*, nota debit, maupun uang elektronik (*card based* dan *server based*). Sistem pembayaran menggeser peran uang tunai sebagai alat pembayaran ke bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis (Bank Indonesia, 2014).

Masyarakat yang telah melakukan pembayaran dengan cara non tunai dapat mendukung program pemerintah dalam menciptakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Pada tanggal 14 Agustus 2014 Bank Indonesia mengeluarkan Gerakan Nasional Non Tunai atau disingkat dengan (GNNT). Tujuan dibuatnya GNNT yaitu untuk meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrument non tunai khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonomi (Bank Indonesia, 2014). Salah satu alasan mengapa Bank Indonesia mendukung program pemerintah ini, agar dapat mengurangi biaya operasional untuk memproduksi uang tunai. Karena untuk mencetak uang tunai yang dilakukan setiap tahunnya, Bank Indonesia membutuhkan dana setidaknya 3,5 triliun rupiah. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa Program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ini memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia (Malia, 2020).

Seiring perkembangan teknologi yang pesat, kini telah diciptakan alat pembayaran non tunai dalam bentuk yang lebih praktis, mudah dan paling cocok digunakan yaitu sistem pembayaran elektronik atau yang biasa disebut dengan uang elektronik (*e-money*). Uang Elektronik (*e-money*) adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut yaitu diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip* dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan. Adanya Inovasi digitalisasi *e-money* ini dapat memberikan dampak positif dan negatif terhadap masyarakat khususnya sebagai pengguna layanan *e-money*. Maraknya kasus-kasus penipuan yang mengatasnamakan *e-money* tertentu pun tidak dapat dihindarkan.

Akan tetapi keuntungan yang dirasakan oleh pengguna *e-money* mampu membuat pertumbuhan *e-money* semakin meningkat baik dari sisi penyedia maupun dari sisi penggunaannya. Penggunaan *e-money* jika dilihat dari sisi positif, terdapat berbagai kelebihan yang dapat dirasakan oleh pengguna *e-money* (Dewi *et al*, 2021). Pertama, bisa melakukan berbagai transaksi tanpa membawa banyak uang fisik, Kedua bisa menghemat waktu dalam melakukan transaksi karena tinggal mengurangi nilai di *e-money* dengan nilai transaksi. Akan tetapi, ada juga kekurangan dari *e-money*. Pertama, belum semua transaksi bisa memanfaatkan *e-money* karena *e-money* baru bisa dipakai di merchant yang bekerja sama dengan penerbit. Kedua, risiko seluruh uang hilang ketika pengguna kehilangan kartu atau piranti yang dipakai menyimpan *e-money*. Pada tanggal 13 April 2009 Indonesia telah mengesahkan (*e-money*) dengan mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*e-money*) (Hasibuan, 2020). Sampai saat ini jumlah uang elektronik (*e-money*) yang beredar di Indonesia mengalami peningkatan. Berdasarkan data statistik dari Bank Indonesia, jumlah uang elektronik yang beredar mengalami peningkatan yang cukup pesat.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Uang Elektronik yang Beredar di Indonesia Periode 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Uang <i>E-Money</i> yang Beredar</b>	<b>Peningkatan (%)</b>
2016	51,204,580	-
2017	90,003,848	75,7%
2018	167,205,578	85,7%
2019	292,299,320	74,8%
2020	432,281,380	47,8%

(Sumber: Bank Indonesia, 2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah uang elektronik yang beredar di masyarakat Indonesia dari tahun ke tahun semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terutama pada tahun 2020 terjadi kenaikan sebanyak 432,281,380 dari tahun sebelumnya yaitu 292,299,320 pada tahun 2019, ini berarti jumlah *e-money* yang beredar meningkat kurang lebih 47,8%

dibandingkan tahun sebelumnya. Ini menandakan bahwa, minat masyarakat Indonesia dalam menggunakan uang elektronik mulai mengalami peningkatan.

Program pemerintah dalam menciptakan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) juga didukung oleh perusahaan-perusahaan Financial Technology di Indonesia. Dikutip dari Website Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat 149 perusahaan teknologi keuangan (Financial Technology/Fintech) yang telah terdaftar dan memiliki izin beroperasi sampai tanggal 10 Januari 2021. Jumlah tersebut terus bertambah dari posisi Desember 2020 yang tercatat sebanyak 145 perusahaan (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Penggunaan sistem pembayaran e-money dengan menggunakan aplikasi online telah menjadi trend di kalangan masyarakat di era modern ini. Salah satu aplikasi yang mendukung program pemerintah adalah OVO, yang merupakan produk financial technology berbasis aplikasi digital payment. Digital payment dikenal sebagai teknologi yang memberikan pandangan baru bagi masyarakat tentang pembayaran non tunai yang jauh lebih praktis dan aman dalam kegiatan bertransaksi. Dengan banyaknya persaingan pada perusahaan yang mengeluarkan sistem pembayaran digital, OVO membuat sebuah strategi kerja sama dengan beberapa perusahaan besar di Indonesia, seperti Bank Mandiri, Alfamart, Grab dan Moka. Kerja sama tersebut dilakukan OVO agar dapat memberikan kepercayaan terhadap transaksi non tunai dan juga dapat mempercepat pengembangan jaringan. OVO menjadi salah satu aplikasi dompet digital yang sedang populer di kalangan masyarakat saat ini. Karena OVO diketahui sedang melakukan promosi dengan cara memberikan promo yang selalu berbeda setiap bulannya serta cashback yang terbilang cukup besar pada beberapa pengguna OVO tertentu. Diketahui dari Website Tech in Asia bahwa OVO mengalami peningkatan sebesar 37% dari total nilai transaksi pembayaran digital selama enam bulan pertama pada tahun 2019 (Malia,2020). Selain itu, OVO juga memberikan layanan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara online. OVO telah resmi diluncurkan oleh PT. Visionet Internasional pada bulan September 2017. OVO merupakan aplikasi yang dapat memberikan solusi pembayaran non tunai yang lebih cepat dan mudah dalam melakukan proses transaksi pembayaran oleh masyarakat di era modern (Darista, 2020).

Diketahui OVO telah resmi terdaftar di Bank Indonesia dengan Nomor: 19/661/DKSP/Srt/B (Bank Indonesia, 2019). OVO merupakan sebuah aplikasi yang memberikan layanan pembayaran dan transaksi secara *online (OVO Cash)*. OVO memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa harus membawa uang *cash*. OVO bisa digunakan sebagai metode pembayaran pada pusat perbelanjaan maupun untuk pembayaran transportasi yang mana OVO digunakan sebagai alat pembayaran pada aplikasi transportasi Grab dan juga telah bekerjasama dengan *Commerce Unicorn* Indonesia yaitu Tokopedia dengan OVO Cash, seperti yang diketahui bahwa Tokopedia menduduki peringkat pertama di platform iOS dan Android. Selain itu, basis pengguna OVO telah berkembang lebih dari 400% Sejak November 2017 hingga Desember 2018, dengan 5 transaksi terbesar di sektor transportasi, ritel, dan E-Commerce. Kerjasama dengan Grab dan Tokopedia menjadikan OVO sebagai platform pembayaran digital yang diterima di jaringan ritel, warung, e-commerce, hingga jasa online dan on-demand, dengan lebih dari 500,000 gerai offline. (Triwijanarko, 2018).

Minat masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan *e-Money* pada aplikasi OVO semakin meningkat setiap tahunnya dikarenakan banyaknya kemudahan dan promo yang ditawarkan kepada pengguna aplikasi OVO. Trisno Nugroho selaku Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali mengatakan bahwa pengguna *e-money* di Bali mengalami peningkatan pada bulan Maret 2020 sebesar 20,33% dibandingkan pada bulan Februari 2020. Hal ini terjadi dikarenakan bertransaksi menggunakan *e-money* terbilang cukup mudah dan efektif. Ini menjadi bukti bahwa, telah terjadi pergeseran pola bertransaksi di masyarakat dari tunai menjadi non tunai (antaranews.com, 2020). Berdasarkan data statistik yang didapatkan langsung dari Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. Terdapat 9 Kabupaten/Kota yang telah menggunakan *e-money* sebagai alat pembayaran non tunai.

Tabel 1.2

**Jumlah Uang Elektronik yang Beredar di Bali Menurut Kabupaten/Kota  
2021**

Kabupaten/Kota	Jumlah <i>E-money</i> yang Beredar
Kab. Jembrana	170,065
Kab. Tabanan	238,618
Kab. Badung	407,454
Kab. Giayar	352,332
Kab. Klungkung	119,380
Kab. Bangli	150,747
Kab. Karangasem	277,540
Kab. Buleleng	343,268
Kota Denpasar	490,367

(Sumber: Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali, 2021)

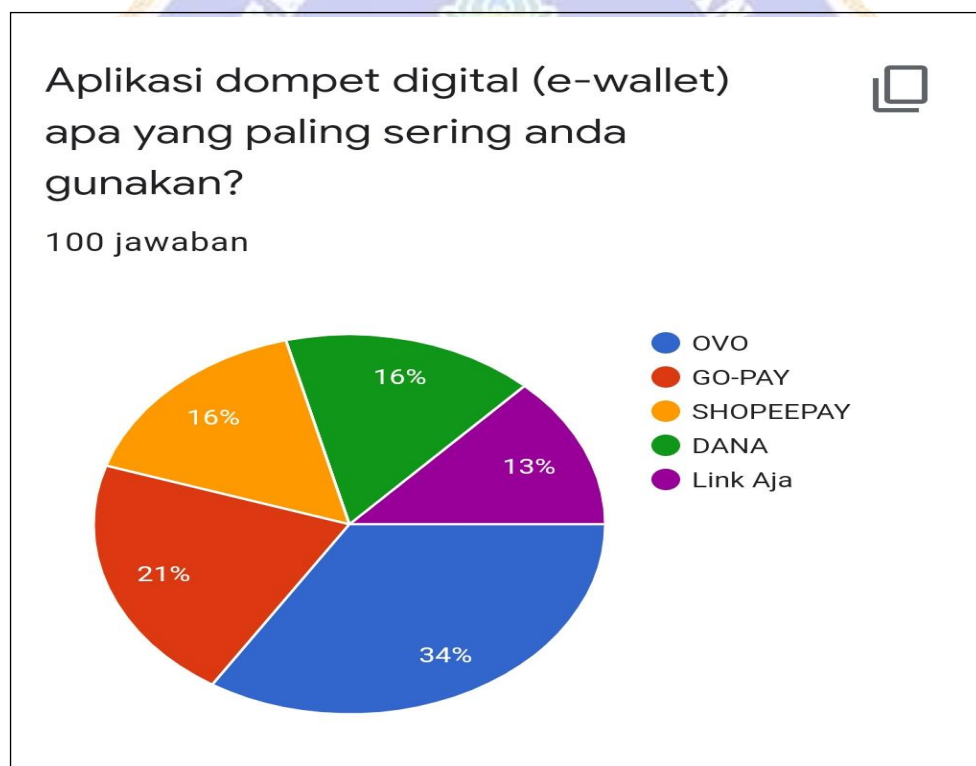
Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa uang elektronik yang beredar di Kota Denpasar tergolong tinggi yaitu sebanyak 490,367 dibandingkan dengan kabupaten Buleleng sebanyak 407,454. Akan tetapi, dikutip dari Liputan6.com jumlah penduduk yang tertinggi di Bali pada tahun 2020 berada di Kabupaten Buleleng sebanyak 791.813 jiwa sedangkan pada Kota Denpasar memiliki jumlah penduduk yang lebih sedikit yaitu sebanyak 725.314 jiwa. Sementara dengan kondisi geografis dan jumlah populasi cukup besar seharusnya kabupaten Buleleng menduduki peringkat 1 dalam peredaran uang elektronik hal ini dikarenakan dapat mempermudah dalam memperluas akses layanan sistem pembayaran *e-money* di kabupaten Buleleng. Ini diakibatkan karena masih banyak masyarakat Kabupaten Buleleng yang belum menggunakan *e-money* sebagai alat pembayaran non tunai, Hal ini menandakan bahwa masih rendahnya minat masyarakat kabupaten Buleleng dalam penggunaan *e-money*.

Singaraja merupakan ibu kota Kabupaten Buleleng yang dimana ibu kota terbesar kedua di Bali setelah kota Denpasar. Di kota Singaraja sudah banyak

pedagang UMKM dan minimarket yang telah menyediakan layanan pembayaran online (*e-money*). Hal ini dapat memberikan kemudahan konsumen dalam melakukan pembayaran non tunai. Selain itu, Transportasi *online* Grab merupakan transportasi yang berkembang di Kota Singaraja yang dimana grab juga menjadikan layanan pembayaran *online* menggunakan *e-money*. Adapun beberapa dompet digital yang telah dikenal dikalangan masyarakat Kota Singaraja yaitu *Go-pay*, OVO, DANA, *Shopee Pay*, dan Link Aja.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, peneliti melakukan pra-survey untuk mengetahui jenis aplikasi *e-money* apa yang paling diminati masyarakat Kota Singaraja:

### Hasil Pra-Survey Untuk Mengetahui Minat Pengguna Aplikasi E-money Di Kota Singaraja



**Gambar 1.1**

### Hasil Pra-Survey

(Sumber: Hasil Pra-survey yang dilakukan penulis, 2021)

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa hasil dari pra-survey yang dilakukan kepada 100 responden dimana OVO merupakan dompet digital yang paling diminati oleh masyarakat Kota Singaraja yaitu sebanyak 34%, dan disusul Go-pay sebanyak 21%, DANA sebanyak 16%, Shopee Pay sebanyak 16% dan Link Aja Sebanyak 13%.

Walaupun minat pengguna aplikasi OVO menduduki peringkat pertama dari aplikasi *e-money* lainnya namun, saat ini masyarakat lebih memilih pembayaran secara tunai ketimbang menggunakan layanan non tunai seperti OVO. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada beberapa *merchant* OVO dan pengemudi ojek *online* grab yang ada di kota Singaraja, mengatakan bahwa pembayaran secara tunai lebih sering dijumpai dibandingkan pembayaran non tunai, ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai sistem pembayaran *online* OVO, sehingga kurang dapat memahami berbagai fitur yang tersedia dengan maksimal. Hal ini disebabkan karena mayoritas masyarakat di kalangan menengah kebawah lebih terbiasa melakukan transaksi pembayaran langsung dengan uang tunai.

Dalam memilih suatu jenis layanan digital perlu adanya kriteria yang dijadikan pertimbangan dalam memutuskan untuk menggunakan suatu layanan sistem pembayaran digital atau tidak. Berdasarkan survei mandiri yang dilakukan oleh *tirto.id* alasan masyarakat memilih *e-money* sebagai alat pembayaran karena Mayoritas responden menilai pemakaian *e-money* sangat membantu lantaran mudah dan praktis, yang diwakili oleh 85,92%, dan hal ini praktis karena bisa membayar dengan jumlah uang yang pas, dan tidak perlu repot untuk meminta uang kembalian. Alasan lain, 39,47% responden memakai *e-Money* karena ada banyak promo/diskon dan adapun 19,01% responden memakai *e-Money* lantaran pengaruh rekan kerja/kerabat.

Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang diperhatikan masyarakat dalam menggunakan suatu sistem pembayaran *online*. Karena ada juga masyarakat yang mempertimbangkan penggunaan layanan pembayaran *online* karena penggunaannya yang sulit sehingga masyarakat tidak mengerti atau paham cara penggunaannya sehingga masyarakat lebih memilih pembayaran tunai.



TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan pengembangan dari TRA yang pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989). Dalam TAM, faktor kemudahan berhubungan dengan sikap terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu sistem informasi. Sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu sistem informasi dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan sistem informasi dalam penelitian ini adalah *e-money* OVO (Utomo, 2018). Menurut Davis (1989) Kemudahan Penggunaan adalah sebagai tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Sedangkan Oleh karena itu, suatu sistem yang diciptakan harus mudah diaplikasikan atau digunakan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang memberatkan, agar penggunanya dapat menggunakan suatu sistem tersebut tanpa ada usaha yang menyulitkan. Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tertentu akan bebas dari suatu usaha. Paham dan mampu menggunakan layanan pembayaran *e-money* OVO sebagai alat pembayaran tanpa mengalami kesulitan yang mungkin terjadi ini akan mampu meningkatkan kepercayaan dan minat pengguna OVO dalam melakukan pembayaran. Persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap Minat Penggunaan OVO apabila seorang individu merasa percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan (Vanesa,2020). Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adyanti (2015) dan Putri (2020) dimana Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-money*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2018) di Universitas Islam Indonesia yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* pada mahasiswa. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2018) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*).

Selain itu, kepercayaan terhadap produk juga berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan uang *e-money* OVO. Kepercayaan adalah kemauan untuk mengandalkan orang lain untuk melakukan sesuatu (Kurniawan, 2016). Dikutip dari liputan6.com Memasuki *era internet of things*, penggunaan transaksi uang elektronik mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan data dari Bank

Indonesia, jumlah uang elektronik di Indonesia pada Januari hingga Oktober 2019 mencapai 292,3 juta dengan total transaksi sebesar 145,2 triliun ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia telah percaya terhadap jasa layanan uang elektronik. Kepercayaan menjadi hal penting dalam penggunaan *e-money* sebagai alat transaksi yang digunakan. Kepercayaan dalam penggunaan *e-money* OVO yang mana pihak penyedia layanan akan memberikan rasa nyaman dan jaminan atas segala yang berkaitan dengan transaksi *e-money* terhadap pengguna *e-money* OVO, sehingga pengguna *e-money* tidak akan berpindah ke penerbit *e-money* yang lain dan tetap percaya menggunakan *e-money* OVO. Konsep kepercayaan ini yaitu kehandalan pihak penyedia layanan uang elektronik dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan instrumen yang digunakan (Wulandari, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2020), Pamungkas (2018), Mustafa dan Nurhasanah (2020) kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan uang elektronik. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiyanti (2015) di Universitas Brawijaya dimana kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money* pada mahasiswa.

Memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu dalam mengambil keputusan muncul karena adanya pengaruh dari orang disekitarnya. *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). TRA menyatakan bahwa penentu utama perilaku konsumen yang sebenarnya adalah keinginan atau minat untuk berperilaku. Minat untuk perilaku ini dipengaruhi oleh sikap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norms*). Norma subjektif akan dipengaruhi keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati keyakinan atau pendapat orang lain atau referen. Referen merupakan kelompok di sekitar konsumen (orang lain penting) ketika konsumen mengidentifikasi dirinya dengan kelompok tersebut, sehingga konsumen mengambil banyak nilai, sikap, atau perilaku para anggota kelompok. Karena itu referen dapat berupa anggota keluarga, teman, sahabat, atasan, bawahan dan seorang ahli. Hal ini dapat dikatakan bahwa Ketika seorang calon pengguna *e-money* OVO menganggap penting referensi dari kelompok tersebut maka akan meningkatkan minat mereka untuk menggunakan *e-money* pada aplikasi OVO. Penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2018) yang

mengatakan bahwa norma subyektif berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Permata (2020) yang dimana norma subjektif berpengaruh terhadap terhadap minat penggunaan berlanjut *electronic money* OVO. selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ferinaldy dan Huda (2019) yang menyatakan norma subjektif memiliki pengaruh terhadap intensi untuk menggunakan uang elektronik. Namun penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2014) yang mengatakan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-money*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang berbeda pada penelitian sebelumnya yang dimana penelitian independtnya yaitu persepsi kemudahan, kepercayaan dan norma subjektif dan variabel dependentya yaitu minat penggunaan *e-money* pada aplikasi OVO. penelitian ini dilakukan di Kota Singaraja dan memilih masyarakat Kota Singaraja sebagai objek penelitian.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP MINAT PENGGUNAAN E-MONEY PADA APLIKASI OVO”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Minat masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan uang elektronik sudah mengalami peningkatan pada tiap tahunnya namun jika dibandingkan dengan negara tetangga penggunaan *e-money* di Indonesia masih tergolong rendah.
- (2) Populasi penduduk kabupaten Buleleng cukup tinggi dibandingkan dengan kota Denpasar. Hal ini dapat memperluas akses layanan sistem pembayaran *e-money*. Namun kenyataanya masih banyak masyarakat Kabupaten Buleleng yang belum menggunakan *e-money* sebagai alat pembayaran non tunai.
- (3) Masyarakat kota Singaraja lebih memilih menggunakan pembayaran tunai ketimbang menggunakan pembayaran uang elektronik meski sudah banyak

pedagang UMKM dan minimarket yang telah menyediakan layanan pembayaran *online* melalui OVO.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan beberapa masalah yang terkait serta mengingat banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-money* pada aplikasi OVO maka peneliti mengambil 3 faktor yang telah dibahas sebagai variabel penelitian yaitu Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Norma Subjektif terhadap penggunaan *e-money* pada aplikasi OVO. Pengguna yang dimaksud disini adalah pengguna aplikasi OVO yang merupakan masyarakat Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali yang menggunakan atau pernah menggunakan layanan *e-money* pada aplikasi OVO.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- (1) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja?
- (2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja?
- (3) Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan yang diuji tentang pengaruh sebagai berikut.

- (1) Untuk mengetahui persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja.
- (2) Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja.
- (3) Untuk mengetahui norma subjektif berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *e-money* OVO pada masyarakat di kota Singaraja.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat: (1) manfaat teoritis dan (2) manfaat praktis.

### (1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menambah bukti empiris mengenai Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, dan Norma Subjektif terhadap penggunaan *e-money* pada aplikasi OVO di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali.

### (2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan OVO, Masyarakat pada Umumnya, Mahasiswa pada Khususnya

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan kepada pihak OVO untuk meningkatkan minat penggunaan pada layanan *e-money* OVO dengan cara mempertimbangkan, kemudahan, kepercayaan, dan norma subjektif yang ada pada OVO itu sendiri. Kepada masyarakat untuk mengetahui, memahami persepsi kemudahan, kepercayaan, dan norma subjektif mengenai financial technology khususnya *e-money* OVO sebagai alat pembayaran pada penggunaan aplikasi OVO dan diharapkan mampu merubah cara pandanganya dalam melakukan transaksi pembayaran.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Melalui penelitian ini, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak-pihak yang tertarik melaksanakan penelitian terhadap permasalahan yang sama serta mampu memilih dan memilah pembahasan yang telah dipaparkan.